

**PENERAPAN *LEAN SERVICE* PADA PROSES PELAYANAN
PENERBITAN AKTA KELAHIRAN
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang)**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kota Padang yang bertugas untuk mencatat serta menerbitkan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan anak, kartu keluarga, dan surat pindah. Pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang sering mengalami permasalahan. Berdasarkan studi pendahuluan terhadap proses penerbitan akta kelahiran, ditemukan beberapa permasalahan seperti prosedur pelayanan, yang melibatkan waktu tunggu warga untuk meng-entry data dan waktu tunggu berkas untuk diproses. Waktu tunggu tersebut merupakan salah satu waste yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi tidak efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dan memberikan usulan perbaikan kinerja terhadap pelayanan publik yang diberikan dengan menerapkan konsep lean service. Metode Value Stream Mapping (VSM) digunakan untuk memetakan aktivitas-aktivitas pada proses pelayanan yang bersifat Value Added (VA), Non Value Added (NVA), dan Necessary but Non Value Added (NNVA). Selanjutnya dilakukan pemetaan secara detail proses pelayanan serta mengurangi yang terjadi pada proses pelayanan dengan metode Value Stream Mapping Tools (VALSAT). Tahap berikutnya menganalisis risiko kritis yang mengakibatkan waste terjadi pada proses pelayanan dengan menggunakan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA). Faktor-faktor terjadinya waste dan risiko kritis selanjutnya dianalisis dengan metode Fault Tree Analysis (FTA) untuk memperoleh basic event sehingga diperoleh usulan rekomendasi perbaikan. Setelah itu akan dilakukan analisis hasil penerapan lean service terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Indikator-indikator dalam menganalisis hasil penerapan lean service ini diambil dari indikator penilaian kinerja unit pelayanan publik berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Nomor 38 Tahun 2012.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, proses pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang berkurang sebesar 77%, yang awalnya 5,0550 hari menjadi 1,1829 hari secara rata-rata. Selain itu aktivitas pada proses pelayanan penerbitan akta kelahiran juga berkurang sebesar 34%, yang awalnya terdiri dari 41 aktivitas menjadi 27 aktivitas. Hal tersebut dilakukan dengan cara meminimalisir proses yang bersifat NVA. Penerapan lean service dapat membantu mereduksi waktu proses pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan cara mengeliminasi waste yang terdapat pada proses pelayanan.

Kata Kunci: akta kelahiran, lean service, pelayanan publik, dan waste

ABSTRACT

Department of Population and Civil Registration in Padang City is a civil service in Padang city that officially records and releases birth certificate, marriage certificate, divorce certificate, death certificate, adoption certificate, family card, and residential moving statement. Service of birth certificate publishing is one of public service that has so many troubles. Based on preliminary study about birth certificate publishing process, have been found some troubles such as service procedures that need waiting time to entry and process data. Waiting time is one of the wastes which made service process becomes inefficient.

This research is aimed to evaluate the process of birth issuance certificates of service in the Department of Population and Civil Registration in Padang City and propose improvements to the performance of public services provided by applying the concept of lean service. Value Stream Mapping (VSM) method is used to map activities in the services that are Value Added (VA), Non Value Added (NVA), and Necessary but Non Value Added (NNVA). Furthermore, mapping the service process in detail is done and reduces unnecessary processes that occur in the service process by Value Stream Mapping Tools (VALSAT) method. The next stage is to analyze the critical risks that resulted waste that occurs in the service process by using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) method. Factors that cause waste and critical risk then were analyzed using Fault Tree Analysis (FTA) method to obtain basic event in order the proposed recommendations for improvement. Afterward, the analysis will be conducted to obtain the results of applying lean service to improving the performance of public services. The indicators in analyzing the results of applying lean service is taken from the unit's performance assessment indicators of public services based on the regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform on the Guidelines for Performance Assessment in Public Service Unit No. 38 of 2012.

Based on the results of data processing that has been done, the process of issuance of birth certificates of service in the Department of Population and Civil Registration in Padang City was reduced by 77%, which was initially 5.0550 days to 1.1829 days on average. Additionally, activity in the service process issuance of birth certificates were also reduced by 34%, which originally consisted of 41 activities reduced to 27 activities. This is done by minimizing process which is NVA. The application of lean service can help to reduce the time of issuance of birth certificate service process by eliminating the waste found in the service process.

Keywords: *birth certificate, lean service, public service, and waste*